Příloha č. 1: Specifikace Paušálních Služeb

# Garantovaná dostupnost

* 1. Garantovaná dostupnost Systému:

|  |  |
| --- | --- |
| **Systém** | **Maximální kumulovaná doba nedostupnosti (kumulovaná délka Výpadku/ů v hodinách) za kalendářní týden** |
| APSTR | max. 6 hod. |

* 1. Poskytovatel je povinen splnit, že v době poskytování Servisních zásahů (dále jen **„SLA“**) dle bodu 2.2(b) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*] kumulovaná doba nedostupnosti jednotlivých částí Systému (dále jen „**Výpadek**“) nepřesáhne hodnotu uvedenou v tabulce výše. Dostupnost Systému je měřena pouze v době poskytování Servisních zásahů dle bodu 2.2(b) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*]. To znamená, že do doby nedostupnosti se započítávají pouze Výpadky, které nastanou během doby poskytování Servisních zásahů dle bodu 2.2(b) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*]. Překročení maximální kumulované doby nedostupnosti uvedené v tabulce výše představuje porušení povinnosti zajistit garantovanou dostupnost Systému.
  2. Pro zamezení pochybnostem Strany prohlašují, že jakékoliv Výpadky, které nastanou v době poskytování Servisních zásahů v průběhu jednoho (1) kalendářního týdne, se pro potřeby vyhodnocení dostupnosti Systému sčítají a Výpadek, případně veškeré Výpadky, v součtu nesmí překročit maximální kumulovanou dobu nedostupnosti dle bodu 1.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*].V případě, že Výpadek nastane na konci kalendářního týdne a pokračuje v bezprostředně následujícím kalendářním týdnu, počítá se doba trvání Výpadku od půlnoci posledního dne předchozího kalendářního týdne do kalendářního týdne bezprostředně následujícího.
  3. Skutečnost, že je garantovaná dostupnost Systému dle bodů 1.1 a 1.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*] sledována pouze po dobu provádění Servisních zásahů nezbavuje Poskytovatele povinnosti udržovat Systém v provozu v režimu sedm (7) dní v týdnu dvacet čtyři (24) hodin denně (24×7). Doba Výpadku, která se vyskytne v době, kdy nejsou prováděny Servisní zásahy dle bodu 2.2(b) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*], však nezakládá vznik práva na smluvní pokutu.
  4. Jako Výpadek nebudou započítávány (i) Objednatelem předem písemně odsouhlasené Plánované odstávky Systému, které by jinak byly považovány za Výpadek, realizované z důvodu poskytování Služeb Systému (zejména nasazovaní aktualizací), nebo (ii) nedostupnost Systému v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. zejména plánovaná odstávka IT prostředí a dále například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Poskytovatelem anebo Poddodavatelem, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, bránící v řádném provozu Systému), (iii) nedostupnost je způsobená včasným neposkytnutím jiné součinnosti ze strany Objednatele anebo jiným prodlením Objednatele.
  5. Nasazování aktualizací, plánované odstávky Systému anebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Poskytovatele v rámci Služeb, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání Systému vůči jeho uživatelům, je Poskytovatel povinen provádět mimo pracovní dobu Objednatele, tj. v pracovních v dnech od 17:00 do 7:00 hodin dne následujícího nebo mimo pracovní dny, nedohodnou-li se Strany jinak.
  6. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit dostupnost jakékoli části Systému ve sjednaném rozsahu a kumulovaná délka Výpadků během jednoho (1) kalendářního týdne překročí maximální kumulovanou dobu nedostupnosti uvedenou v bodu 1.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*], vzniká Objednateli právo na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem za dobu trvání Výpadku nad stanovenou maximální kumulovanou dobu nedostupnosti dle bodu 1.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*].

# Stanovená Doba poskytování Servisních zásahů (SLA)

* 1. Poskytovatel je povinen provádět Servisní zásahy v období:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Doba provádění Servisních zásahů** |
| Incidenty B, C | 5 × 10 hodin |
| Kritické Incidenty (A) | 7 × 24 hodin |

* 1. Dobou provádění Servisních zásahů uvedenou výše se rozumí:
     1. 7 × 24 hodin – sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně (nepřetržitá doba);
     2. 5 × 10 hodin – v pracovní dny, deset (10) hodin denně v době od 7:00 do 17:00 hodin.

# Klasifikace závažnosti Incidentu, Reakční doba a doba vyřešení

* 1. Při realizaci plnění předmětu této Servisní smlouvy a zejména při poskytování Paušálních služeb může dojít k Incidentům, které jsou hlášeny na Help Desk.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Klasifikace Incidentu** | **Popis závažnosti** | **Reakční doba** | **Doba vyřešení** |
| A | **Kritický Incident** – Incident má zásadní dopad na základní funkce Systému, jakýkoli vliv na kvalitu a bezpečnost dat a výsledky jejich zpracování anebo způsobuje či může způsobit Výpadek. | 1 hodina | 6 hodin |
| B | **Závažný Incident** – Incident umožňuje provoz základních funkcí Systému, a zároveň nemá vliv na kvalitu ani na bezpečnost dat a výsledky zpracování. | 3 hodin | 24 hodin |
| C | **Nízký Incident** – Incident brání plnému využívání Systému, a zároveň neohrožuje základní funkce Systému. Do této kategorie náleží rovněž jakékoliv Incidenty, které nejsou Kritickým (A) anebo Závažným (B) Incidentem. | 10 hodin | 14 kalendářních dní |

* 1. Reakční doba a Doba vyřešení běží pouze po dobu provádění Servisních zásahů ve smyslu bodu 2.2(b) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*], přičemž mimo dobu provádění Servisních zásahů se staví a pokračuje v běhu nejbližší následující dobu provádění Servisních zásahů.

# Parametry Help Desku

* 1. Poskytovatel je pro řešení Incidentů a ostatních skutečností týkajících se Systému povinen provozovat a používat Help Desk.
  2. Do Help Desku Poskytovatele bude umožněn přístup uživatelům Systému – potenciálním Ohlašovatelům, a to on-line, prostřednictvím telefonní linky Help Desku a prostřednictvím emailového spojení.
  3. Komunikace v prostředí Help Desk probíhá v českém jazyce.
  4. Poskytovatel řeší Incidenty s Objednatelem prostřednictvím Help Desku, a to ve lhůtách stanovených Servisní smlouvou anebo v této **Příloze č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*].
  5. Kategorizaci Incidentů v Help Desku volí Ohlašovatel.
  6. Doba vyřešení Incidentu počíná běžet od Času nahlášení Incidentu.

# Příjem požadavků pracovištěm Help Desk a sledování zpracování ticketů (Akceptační řízení pro Řešení Incidentů)

* 1. Všechny hlášené Incidenty budou evidovány v Help Desku. Při vytvoření záznamu o Incidentu je v systému Help Desk automaticky zaznamenán čas jeho založení, tj. „**Čas nahlášení Incidentu**“.
  2. Operátor, přijímající Incident, provede počáteční klasifikaci Incidentu podle definice závažnosti Incidentu v souladu se Servisní smlouvou (A, B, C) a touto **Přílohou č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*]. Dále pak Incident kategorizuje (podle Paušální služby a typu Incidentu). V případě, že Incident nahlašuje Ohlašovatel, bere operátor klasifikaci Incidentu stanovenou Ohlašovatelem na vědomí a s touto informací pracuje dále.
  3. Při vytvoření záznamu o Incidentu je v systému Help Desk automaticky zaznamenán čas jeho uložení a jednoznačná identifikace, např. i pro možnost sledování průběhu vyřešení Incidentu. Tyto činnosti musí operátor vykonat ve lhůtě stanovené Reakční dobou. Help Deskový nástroj zároveň vygeneruje e-mail s webovým odkazem na daný Incident, který směruje jak na Ohlašovatele, Objednatele, tak na řešitele (pokud jsou v daný moment známi) - Reakce. Záznam Incidentu má status **OTEVŘENO**.
  4. Výše uvedený status je změněn na **V ŘEŠENÍ** v okamžiku, kdy je prováděn Servisní zásah s cílem odstranění příčiny Incidentu. První přiřazení tohoto statusu je rozhodné pro začátek běhu Doby vyřešení (začíná Doba vyřešení) a je rozhodný pro její výpočet, přičemž Doba vyřešení započne běžet vždy nejpozději po skončení lhůty pro Reakci (Reakční doby) dle této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*].
  5. V případě, že je nahlášen nový Incident vztahující se ke stejnému již ohlášenému Incidentu, jsou tyto záznamy sloučeny nebo propojeny odkazem a další evidence je vedena jen u tzv. hlavního Incidentu.
  6. Je-li třeba pro řešení či vyřešení Incidentu zajistit součinnost Objednatele či třetí strany (za jejíž poskytnutí součinnosti odpovídá Objednatel), musí o ni Poskytovatel Objednatele bezodkladně a prokazatelně požádat (písemně, Help Desk (pouze online nebo e-mail, nikoliv telefonát)), v takovém případě nastává přerušení běhu Doby vyřešení od okamžiku doručení takové žádosti. V případě, že se:
     1. podaří zajistit součinnost, pokračuje Doba vyřešení od okamžiku, kdy byla součinnost skutečně poskytnuta. Poskytnutí součinnosti je společně s časem zaznamenáno v Help Desku; a
     2. nepodaří zajistit součinnost, je tato informace zaznamenána v Help Desku společně s časem pokusu o kontakt (status **DOTAZ**). Doba vyřešení pokračuje od okamžiku, kdy byla součinnost skutečně odmítnuta.

Obdobně postupuje Poskytovatel i v případě, že pro vyřešení Incidentu je třeba zajistit součinnost třetí strany (za jejíž poskytnutí součinnosti odpovídá Poskytovatel – nejčastěji výrobce Standardního software anebo poskytovatel licence k Programu s otevřeným kódem v úrovni L3 podpory) vyznačí Poskytovatel (status **DOTAZ**), který trvá do doby poskytnutí součinnosti třetí osoby, s tím rozdílem že Doba vyřešení se v takovém případě nestaví a pokračuje dál bez ohledu na výsledek (poskytnutí/neposkytnutí součinnosti třetí strany).

* 1. Obdobně v případě, kdy Ohlašovatel, Objednatel nebo řešitel požaduje delší dobu řešení Incidentu, než je mu navržena (například z důvodu nepřítomnosti) nebo než je stanovena v této **Příloze č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*], je tato skutečnost zaznamenána v Help Desku a taktéž nastává přerušení běhu Doby vyřešení a to o Ohlašovatelem či Objednatelem uvedenou dobu nebo Ohlašovatelem či Objednatelem schválenou dobu, pokud prodloužení navrhnul řešitel.
  2. Obdobně v případě, kdy je nahlášen Incident ve smyslu požadavku na poskytnutí Služeb na objednávku a Ohlašovatelem je jiná osoba než Objednatel, Operátor o přijetí tohoto požadavku informuje Objednatele, který požadavek schválí nebo zamítne.
  3. Status **VYŘEŠENO** je zpravidla záznamu přidělen ze strany Help Desku v okamžiku, kdy dojde k odstranění projevů Incidentu, které je potvrzeno ze strany Ohlašovatele či Objednatele. Pro výpočet Doby vyřešení je rozhodující právě okamžik, kdy je tento status přidělen – Incident je vyřešen a Doba vyřešení končí. V případě, že Incident byl způsoben jinými systémy, za které Poskytovatel nenese odpovědnost nebo IT prostředím (zejména datových center Objednatele) či třetích stran je záznamu přidělen status **VYŘEŠENO** na základě sdělení Objednatele. V případě, že je Incident vyřešen v místě IT prostředí, je rozhodující pro výpočet Doby vyřešení čas vyřešení, zaznamenaný na Akceptačním protokolu, který je s minimálním nutným zpožděním zaznamenám do záznamu o Incidentu v Help Desku a archivován. Obdobně platí, že čas vyřešení může být aktualizován na základě informací dostupných z Monitoringu nebo monitoringu IT prostředí. Pokud je záznam ve stavu **VYŘEŠENO**, je provedeno finální zkompletování záznamu vyplněním statistických informací pro výkaznictví.
  4. Status **UZAVŘENO** nabývá záznam buď po odsouhlasení ze strany Ohlašovatele či Objednatele, nebo ze strany Help Desku pokud do čtrnácti (14) pracovních dnů od uvedení do stavu **VYŘEŠENO** Ohlašovatel či Objednatel nereaguje.
  5. Při každé změně statusu viz výše je také zaslán e-mail Ohlašovateli o změně statusu.
  6. Předmětem monitorování v rámci řešení Incidentů budou minimálně tyto ukazatele:
     1. Reakční doba;
     2. Doba vyřešení.
  7. Na základě těchto informací a také podle doby provádění Servisních zásahů dle bodu 2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*] je pak prováděno průběžné sledování, vykazování a vyhodnocování Reakční doby vztahující se k jednotlivým Incidentům za daný kalendářní měsíc.
  8. Objednatel určí osoby, jimž bude umožněn přístup do nástroje Help Desku Poskytovatele za účelem přímého dohledu nad evidencí jednotlivých Incidentů a stavu jejich řešení. Poskytovatel poskytne Objednateli na vyžádání data z databáze Incidentů pro případ, že si Objednatel bude chtít provést nezávislý výpočet plnění kritérií SLA.
  9. Objednatel poskytne plnou součinnost při propojení Help Desk systému Poskytovatele s obdobným systémem na straně Objednatele.

# Monitorovací mechanismus SLA

* 1. Poskytovatel bude provádět monitorování poskytnutých Paušálních služeb tak, aby bylo dosaženo těchto cílů:
     1. poskytování Paušálních služeb v kvalitě dle SLA;
     2. včasná identifikace odchylek od požadovaného stavu a jejich řešení bez vlivu na činnost Objednatele a úroveň Paušálních služeb; a
     3. zjištění dostupnosti Systému

(dále jen „**Monitoring**“). V případě, že Poskytovatel v rámci Monitoringu zjistí nižší dostupnost Systému, je povinen obnovit dostupnost Systému.

# Reportování plnění SLA

* 1. Vykazování plnění požadovaných SLA na základě Monitoringu bude Poskytovatel provádět měsíčně a to nejpozději do desátého (10.) pracovního dne po konci předchozího kalendářního měsíce. Podrobné náležitosti Měsíčního výkazu (viz níže) jsou uvedeny v bodě 12 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*].
  2. Vyhodnocení plnění požadovaných SLA (za kalendářní měsíc) bude provedeno společně s Objednatelem nejpozději do patnáctého (15.) pracovního dne po konci předchozího kalendářního měsíce.
  3. Objednatel má právo po předložení Měsíčního výkazu zkontrolovat správnost všech uvedených údajů oproti databázi Incidentů, vedenou v Help Deskovém nástroji, anebo monitoringu Objednatele a vznést požadavek na jejich případnou korekci před společným vyhodnocením.
  4. V případě, že bude vyhodnocením zjištěno nedodržení požadovaných parametrů SLA, budou aplikovány sankční mechanismy tak, jak jsou definovány v Servisní smlouvě anebo této **Příloze č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*].
  5. Schválení Měsíčního výkazu provede Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění e-mailem nebo ISDS.

# Ostatní požadavky na SLA

* 1. Plánované odstávky Systému proběhnou na základě schválení Objednatelem. Plánovaná odstávka Systému může proběhnout nejdříve tři měsíce od poslední Plánované odstávky Systému a nebude delší, než 6 hodin. Předpokládá se plánování Plánovaných odstávek Systému na pracovní dny mezi 23:00 a 05:00 hod.
  2. Plánované odstávky Systému slouží k údržbě, update a upgrade základního programového vybavení a aplikačního a webového rozhraní za účelem jejich řádného fungování.
  3. Plánované odstávky Systému budou naplánovány v rámci Implementačního projektu, kde bude uveden den a čas jejich konání a perioda jejich opakování.
  4. K údržbě, update a upgrade základního programového vybavení a aplikačního a webového rozhraní za účelem jejich řádného fungování lze se souhlasem Objednatele využít i čas mimo Plánované odstávky Systému, pokud jejich provedením nedojde k ovlivnění provozu Systému.
  5. V případě, že po provedení upgrade či update či jiného zásahu v rámci Paušálních služeb poklesne dostupnost pod 98 %, Poskytovatel po předchozí konzultaci s Objednatelem do 24 hodin provede obnovení Systému z poslední verze fungující bezvadně, tj. v souladu se SLA a požadavky na dostupnost. Tato konzultace nezbavuje Poskytovatele odpovědnosti za takto provedený krok a nedostupnost Systému se započítává do Maximální kumulované doby nedostupnosti. Tento proces vztahující se k obnovení Systému bude detailně popsán v Disaster Recovery Plánu.

# Dokumentace

* 1. Součástí Paušálních služeb je aktualizace Dokumentace minimálně v dále uvedeném rozsahu.
  2. Technická dokumentace k Systému vždy obsahuje:
     1. detailní popis architektury Systému v přehledných schématech včetně uvedení relací mezi komponentami;
     2. popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;
     3. procesní a datovou analýzu;
     4. detailní popis jednotlivých procesů a jejich provázanost;
     5. detailní popis procesů komunikačních rozhraní;
     6. detailní popis zdrojových kódů včetně všech použitých knihoven;
     7. detailní popis databázového schématu včetně relací.
  3. Základní provozní dokumentace je stanovena v § 10 až 12 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy a obsahuje vždy:
     1. detailní popis případných změn v nastavení operačních systémů;
     2. detailní popis řešení zálohování a obnovy, včetně řešení Disaster Recovery;
     3. detailní popis interních a externích komunikačních rozhraní včetně jejich propojení;
     4. detailní popis konfigurace aplikačních serverů;
     5. seznam administrátorských a servisních účtů k použitým operačních systémům, aplikacím a databázím;
     6. detailní popis nastavení monitoringu a dohledu včetně použitých Alertů a jejich konfigurace;
     7. kompletní datový model;
     8. popis konfigurace databází;
     9. popis algoritmů.
  4. Uživatelská dokumentace obsahuje vždy:
     1. administrátorskou dokumentaci;
     2. detailní instalační příručku;
     3. seznam standardních provozních úkonů a pracovních postupů;
     4. detailní popis správy uživatelů a rolí
     5. detailní uživatelskou příručku.
  5. Bezpečnostní dokumentace obsahuje vždy:
     1. aktuální konfigurace a nastavení zabezpečení;
     2. seznam všech použitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
     3. popis použitých kryptografických prostředků;
     4. popis zabezpečení algoritmů proti zneužití nebo ovlivnění.

# Měsíční výkaz

* 1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Paušálním službám obsahuje:

Přehled:

* + 1. počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorii;
    2. počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených za  kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
    3. počet jiných požadavků Ohlašovatelů;
    4. počet řešených a doposud nevyřešených vad a jejich kategorii;
    5. počet vad a jejich kategorii vyřešených v daný kalendářní měsíc;
    6. počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;

Podrobná část:

* + 1. seznam Incidentů a vad s uvedením jejich stručného popisu; a
    2. kompletní záznam o Úkonech Help Desku ve smyslu a v rozsahu dle Servisní smlouvy;
  1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám na objednávku obsahuje:

Přehled:

* + 1. seznam plnění dle Dílčích smluv akceptovaných v daném kalendářním měsíci, odpovídajících přiloženým akceptačním protokolům, které jsou předmětem fakturace;
    2. nevyčerpaná část z limitu Člověkodnů pro poskytování Služeb na objednávku a z maximální celkové Ceny Služeb na objednávku;
    3. seznam účinných Dílčích smluv v kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
    4. shrnutí provedených činností v rámci jednotlivých Dílčích smluv;
    5. uvedení časové náročnosti v Člověkodnech k jednotlivým Dílčím smlouvám;
    6. shrnutí časové náročnosti v Člověkodnech za všechny Služby na objednávku poskytnuté v daném kalendářním měsíci a určení výše Ceny Služeb na objednávku;
    7. uvedení členů Realizačního týmu odpovědných za plnění konkrétních Dílčích smluv; a

Podrobná část:

* + 1. uvedení členů Realizačního týmu, kteří poskytnuli jakékoliv Služby na objednávku s uvedením počtu Člověkohodin (u každého člena) strávených poskytováním Služeb na objednávku a stručného popisu obsahu činnosti takového člena Realizačního týmu za každý Člověkoden (jednalo-li se o kontinuální činnost, pak postačuje uvedení obsahu činnosti a počtu Člověkodnů strávených danou činností).
  1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Monitoringu obsahuje alespoň:

Přehled:

* + 1. celková délka skutečné kumulované doby nedostupnosti;
    2. celková délka překročení Reakční doby a Doby vyřešení;
    3. seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka;
    4. délka překročení Reakční doby a Doby vyřešení u jednotlivých Incidentů;

Podrobná část:

* + 1. další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění SLA, zejména s ohledem na zapojení Systému do automatizovaného Monitoringu.
  1. Měsíční výkaz bude Objednateli předáván v přehledné tabulce rozdělené na jednotlivé listy, které budou v takové tabulce seřazeny v pořadí:
     1. Cena Paušálních služeb, Cena Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc;
     2. Přehled poskytnutých Paušálních služeb za daný kalendářní měsíc dle bodu 12.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*];
     3. Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc dle bodu 12.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*];
     4. Podrobná část Paušálních služeb dle bodu 12.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*] výše; a
     5. Podrobná část Služeb na objednávku dle bodu 12.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*]výše;

vyjma kompletního záznamu ve smyslu bodu 12.1(h) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Paušálních služeb*],který bude předán ve formě přehledného logu umožňujícího vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Help Desku.

# HLAVNÍ AKTIVITY SERVISU A PODPORY

* 1. Správa systémových vzorů

Za účelem efektivní tvorby soudních písemností v jednotném vizuálním stylu je nutné zajistit aktualizace a distribuci 750 systémových vzorů. Aktualizace vycházejí zejména ze sdělení Ministerstva spravedlnosti ČR, kterým se vydávají doporučené vzory, dále zohledňují změny v právních předpisech a praxi v jednotlivých soudních agendách. Vzory nezahrnuté ve zmíněném sdělení se aktualizují zejména na základě požadavků jednotlivých soudů. Každý měsíc je nutné aktualizovat nebo nově zpracovat 50 – 100 vzorů soudních písemností. Četnost aktualizací činí cca 2 aktualizační balíky týdně.

* 1. Asistence uživatelům, tvorba návodů

V rámci podpory je třeba poskytovat informace a návody uživatelům, a to jak přímo tak ve formě písemných materiálů a prezentací.

* 1. Odstraňování technických závad

V souvislosti s provozem Systému je nutné odstraňovat závady u jednotlivých uživatelů. K těmto závadám většinou dochází částečně v důsledku odlišného prostředí a programového vybavení u jednotlivých uživatelů (lokální / putovní profily, různé verze MS Office, různá nastavení zabezpečení, různé verze MS Framework apod.), častěji však v důsledku odlišného způsobu zápisu dat o řízeních a osobách do databáze ISAS na jednotlivých soudech. Rovněž je třeba průběžně odstraňovat dosud neodhalené závady v Systému APSTR. Některé závady se projevují i s velkým časovým odstupem a jen u konkrétních uživatelů při práci v konkrétních spisových značkách, takže je nelze účinně odstraňovat jinak, než v ostrém provozu. Občas je rovněž nutné doplnit či opravit některý z gramatických slovníků například o dosud neznámé jméno cizince.

* 1. Aktualizace interních adresářů

Systém obsahuje vlastní adresáře některých osob a organizací (advokátů, notářů, exekutorů, tlumočníků, soudních znalců, soudů, oddělení Policie ČR apod.). Údaje o osobách z adresářů jsou automaticky formátovány, skloňovány a doplňovány na příslušná místa sestavovaných písemností. Adresáře budou Poskytovatelem aktualizovány cca 2 x měsíčně.

* 1. Aktualizace právních předpisů a dalších číselníků

Pro zajištění obsahové správnosti generovaných písemností je zapotřebí aktualizovat interní knihovnu právních předpisů a navazující číselníky, ze kterých jsou pak generovány citace a další textové části (specifikace trestných činů, výpočty a odůvodnění nákladů řízení, soudního poplatku, cestovného apod.)

* 1. Další související práce

Nad rámec shora popsaných činností je dále nutné připravovat, provádět a kontrolovat výše popsané aktualizace, koordinovat činnost tvůrců vzorů tak, aby nedošlo k duplikování činností či ztrátám dat. Rovněž je zajišťován provoz aktualizačního serveru a webových stránek s uživatelským fórem a dalšími informacemi a v neposlední řadě samotného Help Desku (správa uživatelských účtů, tvorba a kontrola výkazů apod.)